



# HP Device as a Service

## Analytics and Proactive Management



### Beneficios del servicio

- Gestione flotas de dispositivos y optimice el rendimiento
- Responda a las posibles incidencias antes de que se conviertan en problemas reales

### Funciones de servicio

- Análisis e informes completos y prácticos
- Seguridad preparada para la empresa
- Gestión de puntos de conexión por expertos de servicio de HP<sup>2</sup>

### Descripción general del servicio

Ya sea a la hora de implementar nuevas tecnologías o de actualizar soluciones existentes, los directores de IT tienen más trabajo del que pueden abarcar. Con frecuencia, a medida que los recursos se sobrecargan, el tiempo de inactividad que padecen los usuarios finales se alarga.

**HP Device as a Service (DaaS)** responde a este problema con Analytics and Proactive Management; una experiencia de servicio de categoría Premium que proporciona análisis prácticos y conocimiento de las flotas. Los análisis predictivos ayudan a impulsar la productividad optimizando el tiempo de actividad de los dispositivos. La elaboración frecuente de informes y un dashboard consolidado le ayudan a realizar el seguimiento del inventario de hardware y software, así como a supervisar el estado de los dispositivos<sup>1</sup>.

Puede dejar la protección, supervisión y gestión de sus dispositivos con diversos sistemas operativos en las manos de nuestros expertos de servicio HP, quienes utilizan herramientas de tecnología líder en el sector para ayudar a anticiparse proactivamente a los problemas y solucionarlos antes de que aparezcan, de modo que liberan a su personal de IT para que pueda centrarse en asuntos más urgentes.

La funcionalidad de análisis y gestión proactiva se incluye en los planes Estándar, Avanzado y Premium de HP DaaS, así como en DaaS for Apple.

## Recursos y especificaciones<sup>1</sup>

Descripción	Plan Estándar	Plan Avanzado	Plan Premium	Plan DaaS for Apple
<b>CARACTERÍSTICAS ACCESIBLES POR EL CLIENTE</b>				
<b>Registro masivo de dispositivos<sup>3</sup></b> Habilita el registro a gran escala de dispositivos y usuarios; los procesos automatizados permiten asociar dispositivos con la cuenta del usuario.	✓	✓	✓	✓
<b>Inventario y supervisión del estado<sup>4</sup></b> Inventario de dispositivos y aplicaciones, así como supervisión del estado de los dispositivos, que incluye uso de la CPU, bloqueos y errores de pantalla azul.	✓	✓	✓	✓
<b>Panel con análisis e informes</b> Inventario detallado de dispositivos y software, estado del sistema y notificaciones proactivas de incidencias.	✓	✓	✓	✓
<b>Supervisión de seguridad, incidencias</b> Supervisión y alertas para dispositivos que no cumplen con los estándares de seguridad de la empresa, que incluyen cifrado, cortafuegos y antivirus.	—	✓	✓	—
<b>Autoayuda para el usuario final</b> Sencillo acceso a las utilidades de reparación y diagnóstico de Windows para los problemas más habituales, más la capacidad de solicitar asistencia remota desde la misma interfaz.	✓	✓	✓	—
<b>PRESTACIÓN POR EXPERTOS DE SERVICIO DE HP</b>				
<b>Supervisión y gestión por los expertos de servicio de HP</b> Un profesional de servicio capacitado lleva a cabo las tareas de supervisión y gestión proactiva por usted.	—	✓	✓	✓
<b>Análisis predictivos</b> Los expertos de servicios de HP llevan a cabo análisis vanguardistas para identificar los sistemas en riesgo de sufrir fallos de disco, batería o completos, de modo que puedan tomarse medidas antes de que se produzca un problema.	—	✓	✓	Sólo inventario de hardware de dispositivos
<b>Localización/bloqueo/borrado de dispositivos</b> Los expertos de servicio de HP pueden intentar encontrar un dispositivo perdido o robado en un mapa, y bloquearlo o borrarlo remotamente, a fin de mantener los datos seguros <sup>5,6</sup> .	—	✓	✓	✓
<b>Ajustes de la configuración de seguridad</b> Los expertos de servicio de HP implementan ajustes de la configuración de seguridad y los aplican para garantizar el cumplimiento.	—	✓	✓	✓
<b>Sustitución automática de piezas<sup>7</sup></b> HP le informará e iniciará automáticamente el proceso de sustitución de la batería o los discos duros para garantizar que su flota opere sin problemas.	—	✓	✓	—
<b>Gestión de revisiones del SO Windows</b> Los expertos de servicio de HP pueden configurar los ajustes de Windows Update en ordenadores con este sistema operativo.	—	✓	✓	—
<b>Configuración del cifrado de los dispositivos</b> Los expertos de servicio de HP pueden aplicar una política de cifrado a los dispositivos gestionados <sup>8</sup> .	—	✓	✓	✓
<b>Implementación de aplicaciones</b> Los expertos de servicio de HP implementarán catálogos supervisados de aplicaciones en los dispositivos gestionados.	—	—	✓	✓
<b>Protección de la información de Windows</b> Los expertos de servicio de HP aplicarán las políticas de cifrado para documentos confidenciales de la empresa en dispositivos cliente.	—	—	✓	—
<b>Recuperación de contraseña de Windows</b> Los expertos de servicio de HP restablecerán una contraseña de cuenta de usuario de máquina local olvidada en portátiles, PC y tablets con Windows.	—	—	✓	—
<b>Listas de aplicaciones blancas y negras</b> Los expertos de servicio de HP implementan políticas para controlar qué aplicaciones están habilitadas en los dispositivos gestionados.	—	—	✓	✓
<b>Asistencia remota</b> Los agentes de servicio de HP pueden conectarse remotamente a los dispositivos Windows y solucionar los problemas por usted.	—	✓	✓	—
<b>Aprovisionamiento de Wi-Fi</b> Los expertos de servicio de HP otorgarán y revocarán el acceso a una red inalámbrica de los dispositivos gestionados sin mostrar las credenciales a los usuarios.	—	—	✓	✓



## Especificaciones relativas a la prestación del servicio

- Los expertos de servicio de HP están disponibles en las siguientes regiones:
  - **Estados Unidos:** de lunes a viernes (excluidos festivos de HP) de 6:00 a 18:00, MT.
  - **Europa, Oriente Medio y África:** de lunes a viernes (excluidos festivos de HP) de 8:00 a 18:00, CET.
  - **Asia, Pacífico y Japón:** El servicio se presta en inglés y chino las 24 horas del día, los 7 días de la semana; el servicio en japonés se presta de 8:00 a 20:00, en horario estándar de China, los 7 días de la semana (excluidos festivos de HP).
- Los dispositivos gestionados por HP DaaS tendrán instalado un agente de software para recopilar información de activos y eventos relacionados con el dispositivo. No se capturarán datos confidenciales del usuario, como credenciales, archivos, contenido y datos personales. Los datos recopilados se almacenarán en un repositorio cloud seguro<sup>9</sup>.
- Los expertos de servicio de HP ofrecen soporte proactivo para solucionar problemas antes de que se produzcan, así como asistencia técnica por correo electrónico.
- A petición del cliente, los expertos de servicio de HP añadirán o eliminarán usuarios, dispositivos y aplicaciones gestionados, generarán informes e intentarán encontrar o borrar datos remotamente de los dispositivos perdidos o robados.

## Responsabilidades del cliente

- Establecer una cuenta HP DaaS con un representante de ventas de HP o distribuidor de DaaS.
- Instalar el software de Analytics and Proactive Management en sus dispositivos gestionados DaaS.
- Solicitar el alta o la eliminación de dispositivos y usuarios gestionados.
- Solicitar la implementación o la eliminación de aplicaciones para empresas.
- Analizar los informes de hardware, software y de otro tipo, así como trabajar con los expertos de servicio de HP para tomar las medidas que sean necesarias.
- Llevar a cabo las tareas básicas de solución y clasificación de los problemas de soporte más comunes de los usuarios finales antes de escalarlos al soporte de HP.
- Solicitar la localización y eliminación de los datos de los dispositivos extraviados o robados<sup>2,3</sup>.
- Colaborar para lograr el cumplimiento de todos los acuerdos de licencias de software.
- Renovar, cambiar o cancelar la cuenta HP DaaS en plazo.

## Limitaciones del servicio

- Analytics and Proactive Management no incluyen ningún tipo de soporte de protección frente a daños accidentales, ni de acuerdo de nivel de servicio (SLA) local; no obstante, pueden adquirirse por separado e incluirse en la solución HP DaaS.



## Cobertura

Analytics and Proactive Management ofrece una gestión sencilla para varios tipos de dispositivos y sistemas operativos, que incluye:

- Equipos Apple® con OS X® o superior y dispositivos digitales móviles iPad® y iPhone® con iOS 10 o superior.
- Equipos, incluidos ordenadores de escritorio y portátiles, que ejecuten Windows 7 Service Pack 1 (SP1), Windows 8.1 o Windows 10.
- Tablets con Android™ 4.4 o superior, Windows 8.1 o Windows 10 Mobile.
- Smartphones con Android™ 4.4 o superior, o Windows 10 Mobile.

## Términos y condiciones

Consulte los [términos y condiciones](#) de HP DaaS, Care Pack de análisis y gestión proactiva.

Este servicio se puede adquirir también como parte de un acuerdo de solución personalizada de HP DaaS. El acuerdo de nivel de servicio que proporcione su distribuidor de HP DaaS o representante de ventas de HP incluirá los términos y condiciones de dicho acuerdo.

## Ampliar información

Para obtener información adicional, póngase en contacto con su distribuidor de HP DaaS o representante de ventas de HP local, o visite nuestro sitio web en [hp.com/go/DaaS](http://hp.com/go/DaaS).

Regístrese para recibir actualizaciones  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Compartir con colegas

1. Los planes HP DaaS y/o los componentes que incluyen pueden variar en función de la región o del partner de servicio autorizado de HP DaaS. Póngase en contacto con su representante local de HP o partner de DaaS autorizado para obtener más detalles relativos a su ubicación. Los servicios de HP se rigen por los términos y condiciones de servicio de HP aplicables o indicados al cliente en el momento de la compra. El cliente puede tener derechos legales adicionales, según las leyes locales aplicables, y tales derechos no se ven afectados en ningún modo por los términos y condiciones de servicio de HP o por la garantía limitada de HP, incluida con su producto HP. 2. El servicio gestionado de HP para la gestión unificada de dispositivos solo está disponible con los planes HP DaaS Avanzado o Premium. 3. Compatible con equipos Apple con OS X o superior; dispositivos digitales móviles iPad y iPhone con iOS 10 o superior; PC con Windows 7 Service Pack 1, Windows 8.1 o superior; tablets con Android 4.4 o superior, Windows 8.1 o Windows 10 Mobile; y smartphones con Android 4.4 o superior, o Windows 10 Mobile. Registro de dispositivos OTA (Over-the-air) disponible para dispositivos iOS registrados únicamente en el programa DEP. 4. Supervisión del estado del dispositivo no disponible en dispositivos con sistemas operativos Windows 10 Mobile. 5. Política de seguridad, aplicación y búsqueda, bloqueo y borrado disponibles solo en los planes Avanzado y Premium de HP DaaS. 6. La funcionalidad de búsqueda, bloqueo y eliminación de forma remota requiere que el dispositivo esté encendido y cuente con acceso a Internet. 7. Sustitución automática de piezas disponible solo para dispositivos fabricados por HP. 8. Los dispositivos Apple se cifran automáticamente por el sistema operativo. 9. Los datos se protegen mediante SSL durante su transferencia desde el cliente del dispositivo al servidor web. Los datos solamente están accesibles a través del servidor web de HP DaaS.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. La información que contiene este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las únicas garantías de los productos y servicios HP son las establecidas en la declaración de garantía explícita que los acompaña. Nada de lo aquí indicado debe interpretarse como una garantía adicional. HP no será responsable de los errores técnicos o editoriales ni de las omisiones contenidas en el presente documento. Apple, iPad, iPhone y OS X son marcas comerciales de Apple Inc. registradas en Estados Unidos y en otros países. Android es una marca comercial de Google Inc. Microsoft y Windows son marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países.

